

A Two Part Appeal Application Process

Government
Publications

Background: How Did We Get Here?

- The Workplace Safety and Insurance Appeals Tribunal (WSIAT) is an independent adjudicative agency that hears appeals from final decisions made by the Workplace Safety and Insurance Board (WSIB), pursuant to the *Workplace Safety and Insurance Act* (WSIA).
- To assist in reducing an accrued backlog of appeals, and to make more efficient use of pre-hearing resources, the Tribunal introduced a "staged" two-part appeal process in March 2001.

The Problem: An Organizational Challenge

- In 1998 new legislation introduced time limits for appeals
- The average rate of incoming appeals tripled from 1998 to 2001
- Existing resources were insufficient to manage the increased caseload
- Significant wait times for clients and a steadily increasing inventory resulted

Project Goals: Where Do We Need to Go?

- To reduce hearing waiting times to acceptable, predictable levels
- To make the most efficient use of Tribunal resources
- To increase client involvement and satisfaction with the process

Process: How Do We Get There?

- Creation of a development team to implement a process review, consult with stakeholders and map out options for the Senior Management Committee
- Consultation with staff and clients through briefing, advisory committees, online feedback, and via the Tribunal's provincial public information program
- Introduction of a "two stage" appeal process: a Notice of Appeal (NOA) stage, allowing clients to meet legislative time requirements, and a Confirmation of Appeal (COA) stage, confirming readiness to proceed to a hearing
- Implementation rolled out on an ongoing basis as new appeals entered the system

Benefits: How Did We Improve?

- The new process offers clients a way to meet legislated time limits for appeal, and to identify if they are ready to proceed to hearing
- An improved process provides an opportunity for clients to determine their own readiness to proceed, enabling the Tribunal to manage a higher caseload more effectively and to reduce waiting time to hearing

- Employing the new staged model, the Tribunal is able to more efficiently target its resources to cases which are ready to proceed to hearing
- The new process provides a more clearly defined and predictable pre-hearing model for Tribunal staff and clients

Measurement: Monitoring Improvement

- Appeal applications are carefully monitored for timelines and to identify trends to assist with future planning
- In March 2001, the median time to hearing was 9.4 months; by the end of March 2003, the median time had been reduced to 4.0 months

Focused staff meetings during the process rollout identified systemic problems and referred them to the implementation team for evaluation and corrective action

Client survey information gathered through public orientation meetings was central to the process

Best Practices: What Did We Do Right?

The Tribunal's case management system, *tracIT*, a stage-based program that facilitates workflow, provided the platform for this process innovation

This web-based application is easily adaptable to changing needs and technology and lays the groundwork for the exchange of electronic files

Electronic mail delivery through *tracIT* saved time spent processing paper correspondence and files

Learning: What Did We Get Out of It?

When introducing process change, the need to balance institutional versus client interests is paramount

Communication with all stakeholders and flexibility in accessing the process are key to ensuring that a process improvement reflects the interests of both clients and service providers

Responsiveness to client feedback and ongoing consultation is central to the process

For more information on the Tribunal's two-part application process, to review the appeal process or to obtain forms, visit our web site at: www.wsiat.on.ca.

WORKPLACE SAFETY AND INSURANCE APPEALS TRIBUNAL

505 University Avenue, 7th flr
Toronto, Ontario M5G 2P2
(416) 314-8800
or 1-888-618-8846
www.wsiat.on.ca

Workplace Safety and Insurance Appeals Tribunal
Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de
l'assurance contre les accidents du travail



Ontario

Procédure d'avis d'appel en deux étapes

T
A
S
P
A
A
T

TRIBUNAL D'APPEL DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

505 avenue University, 7^e étage
Toronto, Ontario M5G 2P2
(416) 314-8800
où 1-888-618-8846
www.wsiat.on.ca

Historique : Comment en sommes-nous arrivés là?

- Le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) est un organisme indépendant doté d'un pouvoir décisionnel qui entend les appels interjetés contre des décisions définitives de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) selon les termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (Loi de 1997).
- Pour faciliter la réduction de l'inventaire des cas en attente de règlement au Tribunal et pour optimiser les ressources à l'étape préalable à l'audience, le Tribunal a mis en place une procédure d'appel en deux étapes en mars 2001.

La difficulté : Un défi sur le plan organisationnel

- En 1998, une nouvelle loi a introduit un délai pour interjeter appel;
- Le nombre moyen de nouveaux appels reçus au Tribunal a triplé entre 1998 et 2001;
- Les ressources existantes étaient insuffisantes pour traiter le volume de cas reçus;
- Une longue période d'attente pour la clientèle avant l'audience avec pour résultat un inventaire de cas en constante augmentation.

Objectifs du projet : Quels sont les buts à atteindre?

- Réduire le temps d'attente avant l'audience à des niveaux acceptables et prévisibles;
- Optimiser les ressources du Tribunal;
- Augmenter l'implication et la satisfaction de la clientèle relativement au processus d'appel.

Processus : Comment atteindre nos buts?

- En créant une équipe de développement chargée de mettre en place un processus d'examen des procédés, de consulter les intervenants et d'établir les différentes options pour le Comité de la haute direction;
- En établissant un processus de consultation avec le personnel et la clientèle du Tribunal par le biais de rencontres, de comités consultatifs, de rétroactions en ligne et par l'intermédiaire du programme de séances d'information publique du Tribunal organisé à l'échelle de la province;
- En mettant en place une procédure d'appel « en deux étapes »: l'étape de l'avis d'appel (ADA), qui permet à la clientèle de satisfaire aux exigences légales en matière de délai, et l'étape de confirmation d'appel (CDA), qui confirme que les parties sont prêtes à procéder en audience;
- En appliquant les nouvelles procédures sur une base continue au fur et à mesure que les nouveaux appels sont intégrés dans le système.

Avantages : Comment avons-nous progressé?

- La nouvelle procédure permet à nos clients de respecter les délais d'appel fixés par la Loi et de déterminer s'ils sont prêts à procéder en audience;
- La procédure améliorée donne à nos clients l'opportunité de déterminer quand ils sont prêts à procéder; elle permet aussi au Tribunal de traiter un

plus grand nombre de cas de façon plus efficace et de réduire le temps d'attente avant l'audience;

- Avec l'utilisation de la procédure en deux étapes, le Tribunal peut mieux assigner ses ressources aux cas qui sont prêts à procéder en audience de façon plus efficace;
- La nouvelle procédure fournit au personnel du Tribunal et à sa clientèle un modèle de traitement à l'étape préalable à l'audience mieux défini et plus prévisible.

Mesures : Gérer les améliorations

- Les avis d'appel font l'objet d'un suivi qui permet de vérifier les délais et d'identifier les tendances afin d'aider à planifier la gestion des cas;
- En mars 2001, le temps moyen d'attente avant l'audience était de 9,4 mois. À la fin mars 2003, le temps moyen n'était plus que de 4,0 mois;
- La tenue de réunions spécifiques régulières pendant la mise en place du processus a permis d'identifier des problèmes systémiques et de les référer à l'équipe responsable pour évaluation et action corrective;
- Les informations recueillies lors des réunions d'information publique grâce au sondage de la clientèle ont été essentielles pour le processus de changement.

Meilleures pratiques : Qu'avons-nous réalisé?

- Le système automatisé de gestion des cas du Tribunal, *tracIT*, un programme logiciel de gestion des appels qui facilite leur traitement, a fourni la plate-forme pour ce processus innovateur;
- Cette application basée sur Internet peut facilement s'adapter aux changements reliés aux besoins ou à la technologie et prépare le terrain pour le futur système d'échange de fichiers électroniques;
- La transmission de pièces de correspondance par voie électronique sur *tracIT* permet d'économiser le temps habituellement consacré au traitement de la correspondance sur papier et des dossiers.

L'apprentissage : Qu'avons-nous appris?

- Pour réussir un processus de changement, il est capital d'assurer un équilibre entre les besoins de la clientèle et ceux de l'institution;
- La communication avec tous les intervenants et la flexibilité d'accès aux procédures sont essentiels pour veiller à ce que l'amélioration du processus reflète les intérêts de la clientèle et ceux des fournisseurs de service;
- Pour la réussite du processus, il est indispensable de fournir une réponse adaptée à la rétroaction de la clientèle et de continuer à la consulter sur une base régulière.

Pour de plus amples renseignements sur la procédure d'appel du Tribunal en deux étapes, pour étudier la procédure d'appel ou pour obtenir des formulaires, merci de visiter notre site Web à : www.wsiat.on.ca.